

**PELAKSANAAN PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP
PRODUK TABUNGAN BTN BATARA PADA BANK TABUNGAN
NEGARA KANTOR CABANG SIDOARJO**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian

Program Pendidikan Diploma 3

Program Studi Perbankan Dan Keuangan



Oleh :

JESSICA SRIKANDI PUTRI

NIM : 2015110097

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2018

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Jessica Srikandi Putri
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 18 Juli 1997
N.I.M : 2015110097
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Pelaksanaan Pelayanan Customer Service Terhadap
Produk Tabungan BTN Batara pada Bank
Tabungan Negara Kantor Cabang Sidoarjo

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 7 September 2018



Dr. Drs. Emanuel Kristijadi, M.M.

Ketua Program Studi Diploma 3,

Tanggal : 7 September 2018



Drs. Ec. Mochammad Farid, MM

**IMPLEMENTATION OF CUSTOMER SERVICE TO BTN BATARA
SAVINGS PRODUCT AT THE BANK TABUNGAN NEGARA
BRANCH OFFICE SIDOARJO**

JESSICA SRIKANDI PUTRI

2015110097

Jessicasrikandi1897@gmail.com

ABSTRACT

Economy development in Indonesia is very take effect with banking role. In today modern world, the role of bank in advancing economy a country is huge. Almost all sector related to various financial activities always need bank service. The mean business activity of a bank is the collection of funds from the community and the channeling of funds bank to the community. Of the several type of savings product in savings bank, savings are quite popular with customer. Because the savings have easiness in the procedure of opening an account or in taking funds. The purpose of this research is to know how to customer service, requirement in opening of BTN Batara savings product, opening procedure, deposiy, withdrawal and closing of savings of BTN Batara, knowing Customer satisfaction of BTN Batara savings to Customer Service. The method used in this research there are two kinds of data type and data collection. The number of respondent in this study amounted to fourty respondent and the result of this study indicate that customer service to customer has been very good. It is recommended for Bank BTN branch office of sidoarjo to apply all customer service to be responsible their respective desk and maintain the neatness of the week table.

Keyword: Customer Service, savings, And customer satisfaction.

PENDAHULUAN

Persaingan perbankan dan situasi bisnis di pasar saat ini berubah dengan sangat cepat. Kondisi tersebut berhadapan pula dengan sistem pasar global dengan tingkat persaingan yang semakin tajam di pasar domestik maupun pasar internasional. Masing-masing bank

berlomba untuk menarik nasabah yang pada akhirnya nasabah mendapatkan keuntungan dari keadaan tersebut, karena itu dunia perbankan tidak mempunyai banyak pilihan kecuali meningkatkan profesionalisme, kompetensi dan daya saing.

Perkembangan perekonomian di Indonesia sangat berpengaruh

dengan peran perbankan. Dalam dunia modern sekarang ini, peran perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Kegiatan usaha yang utama dari suatu bank adalah penghimpunan dana dari masyarakat dan penyaluran kembali dana kepada masyarakat.

Dari beberapa jenis produk simpanan yang ada di bank tabungan merupakan simpanan yang cukup banyak diminati nasabah. Karena tabungan mempunyai kemudahan-kemudahan dalam prosedur pembukaan rekening maupun dalam pengambilan dana. Simpanan yang berupa tabungan juga merupakan sumber dana bank yang cukup penting karena relatif mudah didapat dari masyarakat. Oleh karena itu simpanan tabungan merupakan sumber dana bank yang cukup potensial dalam mempertahankan usahanya dan meningkatkan sumber dana bagi bank.

Di tengah kondisi persaingan disektor jasa yang semakin meningkat, perusahaan perbankan sebaiknya terus meningkat *Customer Service*. Untuk mencapai kinerja yang tinggi hendaknya *Customer Service* mampu mengadakan komunikasi personal dengan kualitas yang baik mengingat bahwa unit *Customer Service* merupakan unit terdepan yang langsung berhadapan dengan nasabah.

Customer Service memegang peran sangat penting dalam memberikan pelayanan dan dituntut untuk selalu berhubungan dengan nasabah dan menjaga hubungan ini

tetap baik. Hal ini tentu saja harus dilakukan karena menjaga hubungan yang baik dengan nasabah juga berarti menjaga image bank agar citra bank dapat terus meningkat di mata nasabah. *Customer Service* bank dalam melayani para nasabah harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara cepat dan tepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dengan diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaannya karena *Customer Service* merupakan pintu gerbang utama sebuah bank.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Bank

Menurut Undang-Undang Perbankan No.10 tahun 1998 Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Tujuan Bank

Menurut Undang-Undang Perbankan No.10 Tahun 1998 Tujuan bank adalah membantu dan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.

Memperhatikan peran lembaga perbankan yang demikian strategis dalam mencapai tujuan pembangunan nasional, maka

terhadap lembaga perbankan perlu adanya pengawasan dan pembinaan agar dana masyarakat yang ditiptkan pada bank serta penyaluran dana kepada masyarakat tersebut dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Customer Service

Menurut Kasmir (2004:201) *Customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukan untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah, melalui pelayanan, dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Jadi pengertian *Customer Service* adalah sebuah unit kerja yang bertugas untuk melayani nasabah atau calon nasabah. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan berdasarkan informasi dan pelayanan jasa yang tujuannya untuk memberikan kepuasan nasabah dan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Fungsi Customer Service

Sebagai seorang *Customer Service* tentu telah mengetahui tugas pokok yang harus diembannya. Tugas ini harus dilaksanakan sebaik-baiknya. Dalam praktiknya, khusus di dunia perbankan, tugas sekaligus fungsi *Customer Service* harus sesuai. Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2004:65) *Customer Service* berfungsi untuk memberikan jasa layanan kepada nasabah seperti memberikan informasi, menampung keluhan nasabah, *cross Selling*, dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul. Berdasarkan fungsi tersebut dapat dijabarkan lebih lanjut dalam

kesehariannya sebagai karyawan bank, yang mana fungsi – fungsi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Front Line Officer

Keberadaan *Customer Service* berada dibagian depan suatu bank, maka *Customer Service* menjadi cerminan penilaian baik atau buruknya pelayanan suatu bank. Pelayanan yang dilakukan oleh *Customer Service* dapat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh suatu bank.

2. Liason Officer

Customer Service adalah suatu aparat yang menjadi perantara antara bank dengan nasabah. Orang pertama yang dihubungi oleh nasabah sewaktu tiba dibank adalah petugas *Customer Service*, baik untuk meminta informasi maupun untuk melaksanakan transaksi.

3. Pusat Informasi

Customer Service adalah satu – satunya personil yang dengan mudah dihubungi oleh nasabah pada kesempatan pertama, maka petugas *Customer Service* menjadi pusat dan nasarasumber informasi mengenai produk dan jasa bank. Oleh karenanya dituntut personil yang mempunyai pengetahuan dan wawasan yang cukup baik mengenai industri perbankan

4. Sales (penjual)

Customer Service dapat berfungsi sebagai penjual produk, dengan menjual produk yang ada pada bank, seperti berbagai jenis tabungan, giro, deposito, kredit

serta mengetahui keluhan dan keberatan nasabah.

5. Servicing (pelayanan)
Sesuai dengan fungsinya *Customer Service*, atas nama bank penerima dan menyambut baik kedatangan nasabah selanjutnya akan mengerjakan kebutuhan nasabah sampai seluruh transaksi dapat dirampungkan.
6. *Financial advisor* (konsultan)
Dalam melayani nasabah tidak jarang pula *Customer Service* dengan bekal pengetahuan dan wawasan yang bijak sehubungan dengan perencanaan pengelolaan keuangan nasabah.
7. *Maintenance Customer* (pembinaan nasabah)
Masalah pembinaan nasabah baru (solitasi). Seorang petugas *Customer Service* adalah *account assistant* atau pembina bagi setiap *account* atau rekening nasabah non kredit. Hal ini merupakan perpanjangan dan pengembangan fungsi kedua yaitu *Leasson Officer*.
8. Penanganan masalah
Unit *Customer Service* apabila dalam operasinya, nasabah tidak puas, karena terdapat ketidakcocokan atau kesepakatan, komplain dan lain – lain sebagainya, maka adalah tepat apabila yang pertama dihubungi adalah petugas *Custmer Service*. Dalam hal ini dituntut tidak saja dapat menangani keluhan akan tetapi juga diharap dapat memecahkan masalah dengan baik sebagai “*Troubless shooter*”.

Tabungan

Menurut Undang-Undang Perbankan No.10 Tahun 1998 Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Tujuan Tabungan

Tujuan tabungan antara lain:

1. menaikkan minat masyarakat untuk menjadi nasabah bank dengan memberikan kepercayaan kepada bank untuk mengelola dananya.
2. Meningkatkan pelayanan kepada nasabah bank dalam hal ini nasabah tabungan dengan berbagai fasilitas transaksi yang bisa dilakukan seperti penyetoran, penarikan, pemindahbukuan, dan pelayanan lainnya.
3. Mengantisipasi persaingan antara bank.
4. Mendapatkan keuntungan.
5. Untuk melatih seseorang berlaku disiplin.
6. Dengan banyaknya produk tabungan yang ditawarkan oleh berbagai bank di Indonesia, maka diciptakan produk yang diharapkan dapat ikut bersaing dalam menghimpun dana masyarakat.

Manfaat Tabungan

Beberapa manfaat yang diperoleh dari tabungan pada umumnya, antara lain:

1. Manfaat yang diperoleh bagi bank antara lain:

- a. Sebagai salah satu sumber dana bagi masyarakat yang bersangkutan dan dapat digunakan sebagai penunjang operasional bank dalam memperoleh keuntungan atau laba.
 - b. Sebagai penunjang untuk menarik nasabah dalam rangka menggunakan fasilitas produk-produk lainnya.
 - c. Untuk membantu program pemerintah dalam rangka pertumbuhan ekonomi.
 - d. Meningkatkan kesadaran bagi masyarakat untuk menyimpan dananya di bank.
2. Manfaat yang diperoleh bagi nasabah antara lain:
- a. Terjamin keamanannya karena dengan menyimpan uang di bank keamanan akan terjamin.
 - b. Akan mendapatkan bunga dengan menyimpan uang di bank.
 - c. Dapat terhindar dari pemakaian uang secara terus-menerus.
 - d. Adanya kepastian saat penarikan uang, karena dapat dilakukan setiap saat dimana saja dan tidak dikenakan biaya administrasi dengan fasilitas ATM.

Kualitas Pelayanan

Menurut Toni Wijaya (2013 : 11) “kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh nasabah, artinya kualitas tersebut didasarkan pada pengalaman aktual konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan tertentu”, sedangkan pelayanan adalah “berbagai aktivitas di seluruh

area bisnis yang berusaha mengkombinasikan antara penjualan jasa untuk memenuhi kepuasan konsumen yang baik”. Kualitas layanan yang baik merupakan salah satu hal yang penting dan syarat penting dalam kesuksesan pada industri jasa, salah satunya perbankan. Kemampuan perusahaan untuk menyediakan suatu pelayanan yang berkualitas akan menjadi suatu senjata untuk memenangkan persaingan.

Kualitas layanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan nasabah. Nasabah selalu mengharapkan agar mendapatkan pelayanan yang maksimal dan profesional. Dimana nasabah juga dapat menilai bagaimana pelayanan yang diberikan, keramahan para pegawai, kecepatan dalam memberikan pelayanan, kecepatan dalam menangani nasabah dan memberikan produk atau jasa yang dibutuhkan nasabah.

GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN

Sejarah Berdiri

Pemerintah Hindia Belanda melalui *koninklijk* Besluit No. 27 TANGGAL 16 Oktober 1897 mendirikan POSTSPAARBANK, yang kemudian harus hidup dan berkembang serta tercatat memiliki 4 (empat) cabang yaitu Jakarta, Medan, Surabaya, dan Makasar. Pada tahun 1940 kegiatannya terganggu, sebagai akibat penyerbuan Jerman atas

Netherland yang mengakibatkan penarikan tabungan besar-besaran dalam waktu yang relatif singkat (rush). Namun demikian keadaan keuangan POSTSPAARBANK pulih kembali pada tahun 1941.

Tahun 1942 Hindia Belanda menyerah tanpa syarat kepada pemerintah Jepang. Jepang membekukan kegiatan POSTSPAARBANK dan mendirikan TYOKIN KYOKU sebuah bank yang bertujuan untuk menarik dana dari masyarakat melalui tabungan. Usaha pemerintah Jepang ini tidak sukses karena dilakukan dengan paksaan. TYOKIN KYOKU hanya mendirikan satu cabang yaitu cabang Yogyakarta.

Visi dan Misi

VISI :

Menjadi Bank yang terdepan dan terpercaya dalam memfasilitasi sektor perumahan dan jasa layanan keuangan keluarga.

MISI :

Misi dari Bank BTN yaitu sebagai berikut:

1. Berperan aktif dalam mendukung sektor perumahan, baik dari sisi penawaran maupun dari sisi permintaan, yang terintegritas dalam sektor perumahan di Indonesia.
2. Memberikan layanan unggul dalam pembiayaan kepada sektor perumahan dan kebutuhan keuangan keluarga.
3. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi

pengembangan produk, jasa dan jaringan strategi berbasis digital.

4. Menyiapkan dan mengembangkan humas capital yang berkualitas, profesional, dan memiliki banyak integritas tinggi.
5. Meningkatkan *shareholder value* dengan focus kepada peningkatan pertumbuhan profitabilitas sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *good corporate governance*.
6. Memedulikan kepentingan masyarakat social dan lingkungan secara berkelanjutan.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pelayanan *Customer Service* Terhadap Produk Tabungan BTN Batara

Customer Service merupakan bagian dari unit terdepan (*front office*) yang bertugas untuk melayani nasabah atau sebagai perantara nasabah kepada bank, *Customer Service* di Bank BTN Kantor Cabang Sidoarjo dalam memberikan pelayanan terhadap produk Tabungan BTN Batara yaitu ditugaskan untuk menjual dan mempromosikan produk Tabungan BTN Batara ke berbagai masyarakat.

Berkaitan dengan Tabungan BTN Batara yang merupakan simpanan yang cukup banyak diminati nasabah, maka *Customer Service* harus dapat memberikan pelayanan kepada nasabah berupa pembukaan produk Tabungan BTN Batara dengan menerima, melayani, mengatasi, mengadministrasikan, memperkenalkan maupun menawarkan produk tersebut serta jasa yang dimiliki oleh bank kepada

nasabah agar dapat menjaga nasabah lama untuk tetap menjadi nasabah Bank BTN Kantor Cabang Sidoarjo.

Syarat - Syarat Pembukaan Rekening Tabungan BTN Batara

Berikut ini adalah syarat-syarat pembukaan rekening Tabungan BTN Batara pada Bank BTN:

1. WNI: Foto copy KTP (jika KTP diluar sidoarjo dilampirkan surat keterangan domisili/keterangan kerja) dan SIM/Paspor/NPWP yang masih berlaku.
WNA: Foto copy Paspor/KIMS yang masih berlaku.
2. Tanda tangan sesuai kartu identitas.
3. Membayar biaya administrasi yang telah ditentukan oleh bank seperti matrai.
4. Setoran awal sebesar Rp. 200.000

Prosedur Pembukaan, Penyetoran, Penarikan, dan Penutupan Rekening BTN Batara

Prosedur Pembukaan Rekening BTN Batara

Berikut ini adalah prosedur pembukaan rekening Tabungan BTN Batara:

1. Calon nasabah yang bersangkutan datang ke Bank BTN dan langsung menemui satpam lalu selanjutnya satpam akan mengarahkan untuk mengambil nomer antrian *Customer Service*.
2. *Customer Service* akan menjelaskan bagaimana prosedur Tabungan BTN Batara.
3. Calon nasabah menunjukan identitas asli dan memberikan

foto copy identitas berupa KTP dan NPWP.

4. Calon nasabah mengisi CIF (Customer Information Form) dengan lengkap beserta memberikan sample tanda tangan sebanyak dua kali dan akan diulang jika belum sama atau cocok.
5. Setelah semua persyaratan terpenuhi, *Customer Service* akan memberikan buku tabungan dan nomer rekening
6. Setelah mendapatkan nomer rekening yang bersangkutan telah menjadi nasabah Tabungan BTN Batara pada Bank BTN Kantor Cabang Sidoarjo, lalu nasabah menyetorkan uang sebesar Rp. 200.000, untuk penyetoran dilakukan di Teller dan akan dibantu oleh bagian *Customer Service* agar tidak perlu mengantri lagi saat menyetor.
7. Setelah selesai menyetor maka bagian *Customer Service* akan mencetak buku tabungan.
8. Atau bisa melakukan pembukaan rekening Tabungan BTN Batara dengan cara online melalui BTN *Open Account*.

Prosedur Penyetoran Rekening Tabungan BTN Batara

Berikut adalah prosedur penyetoran rekening Tabungan BTN Batara:

1. Nasabah bisa mendatangi Cabang Bank BTN terdekat.
2. Mengambil nomer antrian Teller dan selanjutnya setelah giliran nomer antrian sudah dipanggil nasabah langsung ke Teller dan menyerahkan buku tabungan dan uang tunai.

3. Teller akan menghitung kembali uang tunai yang diberikan dan memprosesnya.
4. Setelah proses selesai Teller memberikan bukti penyetoran dan buku tabungan kembali kepada nasabah.
5. Atau penyetoran dapat dilakukan di semua *Outlet* Bank BTN Kantor Pos maupun mesin ATM.

Prosedur Penarikan Rekening Tabungan BTN Batara

Berikut adalah prosedur penarikan rekening Tabungan BTN Batara:

1. Nasabah bisa langsung mendatangi Cabang Bank BTN terdekat
2. Nasabah bisa mengambil nomer antrian dan mengisi slip penarikan tunai.
3. Setelah nomer antrian dipanggil nasabah bisa mendatangi Teller dan membawa buku tabungan beserta slip penarikan.
4. Teller akan memprosesnya.
5. Setelah selesai nasabah bisa menghitung uangnya kembali.
6. Atau nasabah bisa menarik uang yang dilakukan di semua *Outlet* Bank BTN Kantor Pos maupun mesin ATM.

Prosedur Penutupan Rekening Tabungan BTN Batara

Berikut adalah prosedur penutupan rekening Tabungan BTN Batara:

1. Nasabah yang akan menutup rekening tabungan maka harus mendatangi Bank BTN Cabang penerbit, karena penutupan hanya bisa dilakukan pada Cabang penerbit.
2. Nasabah mendatangi bagian *Customer Service* dan

menjelaskan bahwa ingin menutup rekening dan *Customer Service* akan menanyakan terlebih dahulu alasan dari nasabah yang ingin menutup rekening.

3. Jika nasabah yang bersangkutan meninggal maka yang berhak melakukan penutupan rekening adalah ahli waris, tidak sembarangan orang bisa mengaku sebagai ahli waris karena wajib menunjukkan surat keterangan ahli waris yang sebelumnya telah diurus ke notaris atau di kecamatan dan ahli waris wajib menunjukkan identitas asli hingga bisa dipertanggung jawabkan dikemudian hari.
4. Lalu bagian *Customer Service* mengambil CIF nasabah yang bersangkutan dan meminta kartu identitas asli beserta buku tabungan untuk melakukan penutupan rekening.
5. Selanjutnya buku tabungan dan CIF diberi stempel TUTUP REKENING.

Gambaran Umum Responden

Adapun responden yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Sidoarjo yang didapat dengan menyebarkan kuesioner kepada 45 orang, dan yang kembali sebanyak 40 kuesioner. Data dari 40 responden inilah yang dijadikan fokus dalam penelitian ini. Dari kelima variabel yang terdapat di kuesioner, variabel yang mendapatkan mean terendah sebesar 3.86 adalah variabel Tangibility (Bukti Langsung) dan variabel yang mendapatkan mean tertinggi sebesar

4.13 adalah variabel Assurance (Asuransi).

Tanggapan Responden

Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Tentang Tangibility (Bukti Langsung)

Analisis tanggapan dari 40 responden terhadap pertanyaan tentang *Tangibility* (Bukti Langsung), disajikan pada Tabel 4.8:

Dari tabel diatas yang memuat pertanyaan - pertanyaan tentang *Tangibility* (Bukti Langsung) dimana penulis memberikan pengelompokan dengan huruf A yang mana pada A1-A3 akan mengandung pertanyaan tentang *Tangibility* (Bukti Langsung), berikut keterangan pertanyaan yang penulis kelompokkan pada bagian A dan menerangkannya dari setiap pertanyaan.

Dalam hasil penjelasan perkategori jawaban responden dalam menanggapi tentang *Tangibility* (Bukti Langsung) dengan pertanyaan penyediaan meja kerja yang rapi, papan nama, dan alat tulis untuk kelengkapan formulir aplikasi oleh petugas Customer Service mendapat nilai rata-rata sebesar 3.58 yang masuk pada kolom Baik (B) pada interval kelas yang sebelumnya telah dibuat.

Dalam hasil penjelasan perkategori jawaban responden dalam menanggapi tentang *Tangibility* (Bukti Langsung) dengan pertanyaan tentang penampilan berpakaian petugas Customer Service mendapat nilai rata-rata sebesar 4.20 yang masuk pada kolom Baik (B) pada interval kelas yang sebelumnya telah dibuat dan mendapat nilai rata-rata tertinggi pada kategori *Tangibility* (Bukti Langsung).

Dalam hasil penjelasan perkategori jawaban responden dalam menanggapi tentang *Tangibility* (Bukti Langsung) dengan pertanyaan tentang tata rias wajah, rambut dan aksesoris yang dikenakan petugas Customer Service mendapat nilai rata-rata sebesar 3.80 yang masuk pada kolom Baik (B) pada interval kelas yang sebelumnya telah dibuat.

Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Tentang Reliability (Keandalan)

Analisis tanggapan dari 40 responden terhadap pertanyaan tentang *Reliability* (Keandalan), disajikan pada Tabel 4.9:

Dari tabel diatas yang memuat pertanyaan-pertanyaan tentang *Reliability* (Keandalan) dimana penulis memberikan pengelompokan dengan huruf B yang mana pada B1-B3 akan mengandung pertanyaan tentang *Reliability* (Keandalan), berikut keterangan pertanyaan yang penulis kelompokkan pada bagian B dan menerangkannya dari setiap pertanyaan.

Dalam hasil penjelasan perkategori jawaban responden dalam menanggapi tentang *Reliability* (Keandalan) dengan pertanyaan tentang wawasan mengenai perbankan yang dimiliki petugas Customer Service mendapat nilai rata-rata sebesar 3.88 yang masuk pada kolom Baik (B) pada interval kelas yang sebelumnya telah dibuat.

Dalam hasil penjelasan perkategori jawaban responden dalam menanggapi tentang *Reliability* (Keandalan) dengan pertanyaan tentang kemampuan dalam menjelaskan produk dan jasa

yang ditawarkan oleh petugas Customer Service mendapat nilai rata-rata sebesar 4.08 yang masuk pada kolom Baik (B) pada interval kelas yang sebelumnya telah dibuat dan mendapatkan nilai rata-rata tertinggi pada kategori *Reliability* (Keandalan).

Dalam hasil penjelasan perkategori jawaban responden dalam menanggapi tentang *Reliability* (Keandalan) dengan pertanyaan tentang solusi permasalahan yang diberikan petugas Customer Service mendapat nilai rata-rata sebesar 3.65 yang masuk pada kolom Baik (B) pada interval kelas yang sebelumnya telah dibuat.

Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Tentang Responsiveness (Daya Tanggap)

Analisis tanggapan dari 40 responden terhadap pertanyaan tentang *Responsiveness* (Daya Tanggap), disajikan pada Tabel 4.10:

Dari tabel diatas yang memuat tentang pertanyaan-pertanyaan tentang *Responsiveness* (Daya Tanggap) dimana penulis memberikan pengelompokan dengan huruf C yang mana pada C1-C2 akan mengandung pertanyaan tentang *Responsiveness* (Daya Tanggap), berikut keterangan pertanyaan yang penulis kelompokkan pada bagian C dan menerangkannya dari setiap pertanyaan.

Dalam hasil penjelasan perkategori jawaban responden dalam menanggapi tentang *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan pertanyaan tentang sikap yang diberikan petugas Customer Service saat berdiri menyambut nasabah, memberi senyum dan salam, serta mempersilahkan nasabah duduk

mendapat nilai rata-rata sebesar 3.08 yang masuk pada kolom Baik (B) pada interval kelas yang sebelumnya telah dibuat dan mendapatkan nilai rata-rata tertinggi pada kategori *Responsiveness* (Daya Tanggap).

Dalam hasil penjelasan perkategori jawaban responden dalam menanggapi tentang *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan pertanyaan tentang bantuan yang diberikan petugas Customer Service dalam mengisi formulir dan mengumpulkan kelengkapan persyaratan mendapat nilai rata-rata sebesar 3.85 yang masuk pada kolom Baik (B) pada interval kelas yang sebelumnya telah dibuat.

Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Tentang Assurance (Jaminan)

Analisis tanggapan dari 40 responden terhadap pertanyaan tentang *Assurance* (Jaminan), disajikan pada Tabel 4.11:

Dari tabel diatas yang memuat tentang pertanyaan-pertanyaan tentang *Assurance* (Jaminan) dimana penulis memberikan pengelompokan dengan huruf D yang mana pada D1 akan mengandung pertanyaan tentang *Assurance* (Jaminan), berikut keterangan pertanyaan yang penulis kelompokkan pada bagian D dan menerangkannya dari setiap pertanyaan.

Dalam hasil penjelasan perkategori jawaban responden dalam menanggapi tentang *Assurance* (Jaminan) dengan pertanyaan tentang jaminan pelayanan yang nyaman, tepat, dan teliti yang diberikan petugas Customer Service mendapat nilai rata-rata sebesar 4.13 yang masuk

pada kolom Baik (B) pada interval kelas yang sebelumnya telah dibuat.

Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Tentang Empathy (Empati)

Analisis tanggapan dari 40 responden terhadap pertanyaan tentang *Empathy* (Empati), disajikan pada Tabel 4.12:

Dari tabel diatas yang memuat tentang pertanyaan-pertanyaan tentang *Empathy* (Empati) dimana penulis memberikan pengelompokan dengan huruf E yang mana pada E1-E3 akan mengandung pertanyaan tentang *Empathy* (Empati), berikut keterangan pertanyaan yang penulis kelompokkan pada bagian E dan menerangkannya dari setiap pertanyaan.

Dalam hasil penjelasan perkategori jawaban responden dalam menanggapi tentang *Empathy* (Empati) dengan pertanyaan tentang sikap mendengarkan complain nasabah yang ditunjukkan oleh petugas *Customer Service* mendapat nilai rata-rata sebesar 4.05 yang masuk pada kolom Baik (B) pada interval kelas yang sebelumnya telah dibuat dan mendapatkan nilai rata-rata tertinggi pada kategori *Empathy* (Empati).

Dalam hasil penjelasan perkategori jawaban responden dalam menanggapi tentang *Empathy* (Empati) dengan pertanyaan tentang permintaan maaf yang diucapkan oleh petugas *Customer Service* mendapat nilai rata-rata sebesar 3.98 yang masuk pada kolom Baik (B) pada interval kelas yang sebelumnya telah dibuat.

Dalam hasil penjelasan perkategori jawaban responden dalam menanggapi tentang *Empathy*

(Empati) dengan pertanyaan tentang ucapan terima kasih dan salam diakhir layanan yang diberikan petugas *Customer Service* mendapat nilai rata-rata sebesar 3.85 yang masuk pada kolom Baik (B) pada interval kelas yang sebelumnya telah dibuat.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dari pendahuluan sampai dengan pembahasan maka penulis mencoba untuk menarik beberapa kesimpulan, selain itu penulis juga mencoba memberikan beberapa saran sebagai bahan pertimbangan untuk perusahaan di masa yang akan datang. Adapun kesimpulan dan saran tersebut sebagai berikut:

1. *Customer Service* memiliki peran penting dalam produk Tabungan BTN Batara, maka *Customer Service* tersebut harus dibekali dengan berbagai keahlian sebagai penunjang untuk menjadi *Customer Service* yang baik ketika melayani nasabah sehingga hubungan antara bank dengan nasabah bisa berjalan dengan baik.
2. Tabungan BTN Batara adalah jenis simpanan atau tabungan yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu yang didukung dengan fasilitas *Channel*. Sasaran jenis tabungan ini adalah untuk semua kalangan yang mempunyai persyaratan untuk membuka rekening.
3. Pembukaan dan penutupan rekening dapat dilakukan dengan

berbagai cara yakni langsung datang ke bank dan menemui *Customer Service* atau bisa melakukan pembukaan rekening Tabungan BTN Batara dengan cara online melalui *BTN Open Account*.

4. Penarikan atau penyetoran dapat dilakukan dengan berbagai cara yakni dengan setor tunai, pemindahbukuan, dan transfer melalui bank lain.
5. Perhitungan bunga tabungan dilakukan berdasarkan dengan saldo terendah dan saldo harian.
6. Dari pembahasan analisis responden diperoleh kesimpulan sebagai berikut:
 - a) Responden yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Sidoarjo yang didapat dengan menyebarkan kuesioner kepada 45 orang, dan yang kembali sebanyak 40 kuesioner. Data dari 40 responden inilah yang dijadikan fokus dalam penelitian ini, responden paling banyak adalah responden laki-laki 21 orang sebesar 53% hanya sedikit perbedaan dengan jumlah responden perempuan.
 - b) Dari kelima variabel yang terdapat di kuesioner, variabel yang mendapatkan mean terendah sebesar 3.86 adalah variabel *Tangibility* (Bukti Langsung) dan variabel yang mendapatkan mean tertinggi sebesar 4.13 adalah variabel *Assurance* (Asuransi).

Saran

1. Sebaiknya *Customer Service* Bank BTN Kantor Cabang

Sidoarjo lebih memperhatikan kerapian meja kerja, karena kerapian meja kerja memiliki nilai terendah pada variabel *Tangibility* (Bukti Langsung).

2. Sebaiknya *Customer Service* Bank BTN Kantor Cabang Sidoarjo harus mampu memberikan solusi permasalahan yang baik kepada nasabahnya, karena solusi permasalahan memiliki nilai terendah pada variabel *Reliability* (Keandalan).
3. Sebaiknya *Customer Service* Bank BTN Kantor Cabang Sidoarjo harus mampu memberikan bantuan seperti mengisi formulir yang baik kepada calon nasabah, karena bantuan yang diberikan *Customer Service* memiliki nilai terendah pada variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap).
4. Sebaiknya *Customer Service* Bank BTN Kantor Cabang Sidoarjo lebih memperhatikan ucapan terima kasih dan salam diakhir layanan yang harus diberikan kepada nasabah, karena ucapan terima kasih dan salam diakhir layanan memiliki nilai terendah pada variabel *Empathy* (Empati).
5. *Customer Service* harus mempertahankan pelayanan yang nyaman, tepat, dan teliti atau lebih meningkatkannya, karena pelayanan yang nyaman, tepat, dan teliti sudah mendapatkan nilai yang baik pada variabel *Assurance* (Jaminan).

Implikasi Penelitian

1. Bank seharusnya menerapkan kepada semua *Customer Service* Bank BTN kantor Cabang

Sidoarjo untuk bertanggung jawab kepada meja kerja masing-masing dan menjaga kerapian meja kerja.

2. *Head Customer Service* seahrusnya lebih memperhatikan bawahannya tentang kerapian meja kerja, cara berpakaian, dan tata rias yang digunakan pada saat melayani nasabah.

Sigit Triandaru dan Totok Budisantoso. 2006. *Bank Dan Lembaga Keuangan*. Salemba Empat. Jakarta

Syofian Sirega. 2010. *Statistika Deskriptif*. : Raja Grafindo Perseda

Toni Wijaya. 2013. *Manajemen Kualitas Jasa*. Graha Ilmu. Jakarta

DAFTAR RUJUKAN

Elsha Putrivia Arinda. 2014. "Pelaksanaan Pelayanan Customer Service Terhadap Produk Tabungan Btn Junior Pada Bank Btn Kcp Jemursari Surabaya". TA Diploma tak Diterbitkan, STIE Perbanas Surabaya

Fandy Tjiptono. 2006. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Andi. Yogyakarta

Ikatan Bankir Indonesia dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan. 2013. *General Banking*. Jakarta

Kasmir. 2004. *Manajemen Perbankan*. PT Rajagrafindo Perseda. Jakarta

_____. 2005. *Customer Service Excellent*. PT Rajagrafindo Perseda. Jakarta

_____. 2014. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. PT Rajagrafindo Perseda. Jakarta

Rosady Ruslan. 2012. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Rajawali Pers. Jakarta